

Designing a Model for Measuring Perceived Organizational Cruelty with a Strategic Exposure Approach (Case of Study: Textile Industry of Isfahan Province)

Mohammad Nikbakht Jarghouyeh¹, Hasan Mehrmanesh^{*2}, Seyed Hasan Hosseini³

1. PhD. Student in Industrial Management, Major Strategy, Dept. of Industrial Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
2. Assist. Prof., Dept. of Industrial Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (Corresponding Author)
has.mehrmanesh@iauctb.ac.ir
3. Assoc. Prof., Dept. of Management, Imam Ali University, Tehran, Iran.



<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.23453915.1404.14.2.2.2>

Case Study

This research has been conducted with the aim of designing a model for measuring perceived organizational cruelty with a strategic approach in the textile industry of Isfahan province. This research has been conducted with the aim of designing a model for measuring perceived organizational cruelty with a strategic approach in the textile industry of Isfahan province. In terms of practical purpose, the current research has been carried out using a qualitative method based on the foundation's data strategy. The statistical population of the qualitative department was made up of 13 textile industry managers and experts. The number of samples in the qualitative section using the snowball method and the basis for completing the interviews was the theoretical saturation rule. The results showed the phenomenon of perceived organizational cruelty in the textile industry in six sections, including: factors affecting perceived organizational cruelty (causal conditions), the structure of perceived organizational cruelty (central phenomenon), and areas affecting cruelty. Perceived organization (background conditions), intervening factors affecting perceived organizational cruelty (intervening conditions), strategies to reduce perceived organizational cruelty (strategies and strategies) and the consequences of reducing perceived organizational cruelty (consequences) has the ability to explain that these concepts in relation to each other have created the research model.

Keywords:
Perceived Organizational Cruelty, Strategic Approach, Textile Industry.



Received: Dec. 31, 2024
Revised: Feb. 12, 2025
Accepted: Mar. 2, 2025

To cite this article:

Nikbakht Jarghouyeh, M., Mehrmanesh, H., Hosseini, S. H. 2025. Designing a Model for Measuring Perceived Organizational Cruelty with a Strategic Exposure Approach (Case of Study: Textile Industry of Isfahan Province), *Emergency Management*, 14(2), 19-34.
<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.23453915.1404.14.2.2.2>

Use your device to scan and read the article online





طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با رویکرد استراتژیک (مورد مطالعه: صنعت نساجی استان اصفهان)

محمد نیکبخت جرقویه^۱، حسن مهرمنش^{۲*}، سیدحسن حسینی^۳

۱- دانشجوی دکترای مدیریت صنعتی گرایش استراتژی، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
۲- استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) has.mehrmanesh@iauctb.ac.ir
۳- دانشیار، گروه مدیریت، دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران



<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.23453915.1404.14.2.2.2>

مطالعه موردی

چکیده

واژه‌های کلیدی:
بی‌رحمی سازمانی
ادراک‌شده، رویکرد
استراتژیک، صنعت
نساجی

دریافت: ۱۴۰۳/۷/۱۱
اصلاح: ۱۴۰۳/۱۰/۲۱
پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۰

این پژوهش با هدف طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با رویکرد استراتژیک مواجهه در صنعت نساجی استان اصفهان انجام گرفته است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ روش کیفی مبتنی بر استراتژی داده بنیاد انجام گرفته است. جامعه آماری بخش کیفی را مدیران ارشد، اساتید و خبرگان صنعت نساجی به تعداد ۱۳ نفر تشکیل دادند. تعداد نمونه‌ها در بخش کیفی با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله برفی انتخاب شده و مبنای اتمام مصاحبه‌ها، قاعده اشباع نظری بوده است. نتایج نشان داد پدیده بی‌رحمی سازمان ادراک‌شده در صنعت نساجی در شش بخش شامل: عوامل مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط علی)، ساختار بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (پدیده مرکزی)، زمینه‌های تأثیرگذار بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط زمینه‌ای)، عوامل مداخله‌گر مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط مداخله‌گر)، راهبردهای تقلیل دهنده بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (راهبردها و استراتژی‌ها) و پیامدهای تقلیل بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (پیامدها) قابلیت تبیین دارد که این مفاهیم در ارتباط با یکدیگر مدل پژوهش را ایجاد نموده است.

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله
به صورت آنلاین استفاده کنید



برای ارجاع به این مقاله به صورت زیر اقدام فرمایید:

نیکبخت جرقویه، م.، مهرمنش، ح.، حسینی، س. ح. ۱۴۰۴، طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با رویکرد

استراتژیک (مورد مطالعه: صنعت نساجی استان اصفهان). مدیریت بحران، ۱۴(۲)، ۳۴-۱۹

<https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.23453915.1404.14.2.2.2>



© The Author(s).

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

۱- مقدمه

پیش‌نیاز یک جامعه توسعه‌یافته، برخورداری از سازمان‌های توسعه‌یافته است و سازمان‌های توسعه‌یافته نیز قدرت و اقتدار خود را به‌واسطه وجود منابع انسانی متخصص، به‌منزله سرمایه‌های استراتژیک به دست می‌آورند. از آنجاکه مهم‌ترین و اساسی‌ترین سرمایه در هر سازمانی، منابع انسانی فعال آن سازمان می‌باشند، پرورش قابلیت‌ها، ذهنیت‌های مثبت و مهارت‌های این سرمایه عظیم یکی از اهداف خطیر عاملان هر سازمانی به حساب می‌آید که در پی آن مزایای عمده‌ای برای رشد و ماندگاری سازمان به دنبال خواهد داشت.

در راستای دستیابی به این مزایای بلندمدت و ماندگار، همه سازمان‌ها درصدد است تا با توجه به عوامل تأثیرگذار بر مقوله بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده، پا را فراتر از شرکت‌های هم‌نوع خود گذاشته و با طراحی الگوی سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده، موجبات ارائه راهبردهای تقلیل‌دهنده این‌عارضه و در پی آن تلاش مضاعف کارکنان، دستیابی به مزیت رقابتی در میان شرکت‌های مشابه و امکان رقابت با سازمان‌های دیگر در داخل و خارج از کشور را فراهم نماید.

جذب و به‌کارگیری کارکنان مستعد در موقعیت مناسب می‌تواند سازمان را به عملکرد بالا برساند و موجب ایجاد مزیت رقابتی سازمان شود [۱]. بحث توسعه و کارایی سازمان‌ها همواره از مهم‌ترین دغدغه‌های بشری از ابتدا تاکنون بوده و هست [۲].

منابع انسانی مؤثر، عامل اصلی تداوم موفقیت و تحقق اهداف سازمان‌ها است و منابع انسانی در تمامی سازمان‌ها اعم از تولیدی، خدماتی یا نظامی به‌عنوان سرمایه اصلی سازمان محسوب می‌شود، لیکن در سازمان‌ها تمرکز بر رضایت شغلی، تعهد بالا، رضایت ذینفعان و کیفیت

خدمات ارائه‌شده موردتوجه است. در وضعیت رقابتی موجود، تنها سازمان‌هایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و دارای منابع انسانی ماهر، دانش‌محور، شایسته، نخبه و توانمند باشند. همچنین در حوزه مسیر شغلی حمایت سازمانی برای توسعه یا پشتیبانی سازمانی، به برنامه‌ها، فرآیندها و کمک‌هایی اطلاق می‌شود که سازمان برای حمایت و افزایش موفقیت مسیر پیشرفت شغلی کارکنانش فراهم می‌آورد.

کارایی سازمان‌ها مستلزم کارایی منابع انسانی و کارایی منابع انسانی درگرو آموزش و توسعه دانش و مهارت کارکنان بانضمام حمایت ادراک‌شده از کارکنان است، بنابراین با نگاه استراتژیک به مدیریت منابع انسانی، احصاء عوامل مؤثر در شکل‌گیری روابط مؤثر میان مدیران و کارکنان باید متناسب با شرایط سازمان و تحولات سریع محیطی به‌صورت پویا و انعطاف‌پذیر طراحی شود تا بتواند به‌عنوان یک عملگر مهم در مدیریت منابع انسانی، نقش مهمی را در انگیزش و عملکرد کارکنان ایفا نماید [۳].

در حال حاضر مفاهیم متعددی در رابطه با رفتار ناصحیح سازمان‌ها در قبال کارکنان وجود دارد و حجم زیادی از ادبیات بر رفتارهای ناعادلانه از قبیل تبعیض [۴]، سرپرستی نادرست [۵]، توهین، خشونت و به بازی گرفتن کارکنان [۶] اختصاص یافته است. از این رفتارها با عنوان جنبه‌های تاریک رابطه فرد و سازمان (EOR) یاد می‌شود [۷].

تحقیقات در مورد رابطه کارمند-سازمان (EOR) اساساً بر اساس نظریه تبادل اجتماعی و هنجار تعامل متقابل [۸] و مدل‌القائه- مشارکت [۹] به‌عنوان پایه‌هایی برای توصیف و دسته‌بندی EOR های مختلف و پیامدهای آنها برای نگرش‌ها و رفتارهای موردنظر کارکنان شکل گرفته است.

¹ Employee-Organization Relationship



کلیدی که از این تحقیق به دست می‌آید از این ادعا پشتیبانی می‌کند که روابط تبادل اجتماعی (به‌عنوان مثال، حمایت سازمانی درک شده، قرارداد روان‌شناختی کامل، سرمایه‌گذاری بیش‌ازحد و رویکردهای سرمایه‌گذاری متقابل کارفرما) در (EOR) مزایای مثبتی برای افراد و سازمان‌ها به همراه دارد. حوزه‌ای از ادبیات EOR که توجه نظری و تجربی بسیار کمتری را به خود جلب کرده است، روابط منفی است که در آن کارکنان درک می‌کنند که رابطه آنها با سازمان مضر است. تعاریف متعددی از واژه بی‌رحمی (ظلم) شده است. ولی نکته کلیدی در تمام این تعاریف اندوهی است که تجربه می‌شود و دو ویژگی مهم آن عدم ضرورت و تعمدی بودن است که به آن ارجاع داده می‌شود. زمانی که ادراک کارکنان از رفتار به‌گونه‌ای باشد که آن را تعمدی، غیرضروری و مضر تلقی کنند، سازمان را بی‌رحم (ظالم) می‌دانند؛ بنابراین بی‌رحمی (ظلم) سازمانی ادراک‌شده (POC) را می‌توان این‌چنین تعریف کرد: «ادراک کارکنان از اینکه سازمان آنها را تحقیر می‌کند، احترام شخصی برای آنها قائل نیست و از روی قصد و نیت با کارکنان رفتاری دارد که غیرانسانی است.»

فعالیت‌های سازمانی که برای افراد در سازمان مضر پنداشته می‌شوند و منجر به ارائه رفتارهای مدیریتی منفی می‌شوند احتمالاً ادراک از بی‌رحم بودن سازمان را ایجاد می‌کنند. هرچند بسیاری از رفتارهای سرپرستی و سازمانی از سوی کارکنان مضر تلقی می‌شوند، ادراک از بی‌رحم بودن سازمان را ایجاد نمی‌کنند.

فعالیتی بی‌رحمانه پنداشته می‌شود که شرایط سازمانی برای رفتار ناصحیح را تسهیل نموده و از سوی کارکنان تعمدی تلقی شود. به این شرایط سازمانی عنوان عوامل توانمند ساز ضرر سازمانی اطلاق شده است که شامل فرهنگ شرکتی و ارزش‌های مدیریتی است. نهایتاً ترکیب ضرر

سازمانی با احساس کارکنان از رفتار مضر منجر به ارزیابی سازمان به بی‌رحمی می‌شود.

POC مبتنی بر انتساب شخصیت به سازمان از سوی کارکنان است. ایده شخصیت دادن به سازمان نخستین بار توسط لوینسون در سال ۱۹۶۵ مطرح شد. آیزنبرگر و همکارانش بر اساس نظریه لوینسون عنوان کردند که کارکنان از حمایت سازمانی ادراکی دارند که مبتنی بر استنباط آنها از نیت خیر و یا سوء سازمان نسبت به آنها است [۱۰].

حمایت سازمانی ادراک‌شده بر استنباط کارکنان از خیر بودن نیت سازمان تمرکز دارد درحالی‌که بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده بر استنباط کارکنان از سوء بودن نیت سازمان متمرکز است؛ بنابراین می‌توان POC را به‌عنوان نقطه مقابل POS دانست. نکته مهم چگونگی تمایز میان POC و سایر سازه‌های منفی EOR از قبیل قانون‌شکنی^۱ و تخلف^۲ از قراردادهای روان‌شناختی است. هر دوی این موارد زمانی رخ می‌دهند که کارمند مشاهده کند یکی از الزامات قرارداد روان‌شناختی نقض شده است.

در اینجا قانون‌شکنی اشاره به یک ارزیابی شناختی دارد و تخلف اشاره به تجربه احساسی ناشی از قانون‌شکنی. این در حالی است که در POC کارمند به کارفرمای خود به‌عنوان یک موجودیت بی‌رحم، شخصیت می‌دهد. تخلف از قرارداد روان‌شناختی بیشتر با POC در ارتباط است چراکه سبب از بین رفتن اعتماد شده و هنجارهای موجود در رابطه فرد و سازمان را نقض می‌کند. در اینجا است که نقش مدیریت و توسعه منابع انسانی آشکار می‌شود. سازمان با اعمال راهکارهای سازنده می‌تواند ارتباط مستقیمی بین تمام عوامل کلیدی موفقیت که از استراتژی کلی مشتق شده‌اند ایجاد نماید.

¹ Breach

² Violation

نتیجه این است که در این صورت احتمال تقلیل پنداره‌های ذهنی منفی و ارتقاء عملکرد به‌عنوان پایه‌های موفقیت سازمانی فراهم شود [۱۱] و منجر به یک پیوندی حیاتی بین عملکرد کارکنان و موفقیت سازمانی شود [۱۲]. رابطه «کارمند-سازمان» یک اصطلاح فراگیر است که رابطه بین کارمند و سازمان را توصیف می‌کند. شامل قراردادهای روان‌شناختی، حمایت سازمانی درک شده و رابطه استخدامی می‌شود. پیشرفت قابل توجهی در ۳۰ سال گذشته در مطالعه EOR حاصل شده است.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده توسط کارکنان در سازمان یک مانع در برابر بهبود سازمان است و به آن آسیب می‌رساند و نتایج ناخوشایند برای آن ایجاد می‌کند که از جمله آن از دست دادن کارکنان با استعداد، اعتصابات کارگری، کاهش وفاداری به سازمان و نیز افزایش نافرمانی و بی‌مسئولیتی در سازمان را به دنبال دارد [۱۳]. هنگامی که کارکنان درک کنند که با آنها به‌طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده‌اند، به احتمال بیشتری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می‌کنند. برخی محققین اظهار داشته‌اند که روابطی بین بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده و دیگر متغیرها مانند تعهد شغلی [۱۴]، فرسودگی شغلی [۱۵]، کیفیت زندگی کاری [۱۶] و عملکرد شغلی [۱۷] وجود دارد.

همچنین برخی تحقیقات دیگر بیان می‌دارند که کارکنان که احساس بی‌رحمی در سازمان نمایند، دارای بهره‌وری پایین هستند، رضایت شغلی اندکی دارند و تعهدشان به سازمان پایین است، در فعالیت‌های سازمانی که در راستای تغییر و بهبود آن است کمتر مشارکت می‌کنند و اخلاقیات را نیز زیر پا می‌گذارند. به نظر می‌رسد نتایج بالقوه بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده شامل

بهره‌وری پایین سازمان، اخلاقیات ضعیف است که در نهایت منجر به کاهش سودآوری سازمان خواهد شد [۱۷].

به نظر می‌رسد اگر سازمان‌ها تنها به خاطر بهره‌وری، رفتار انسانی و احساسات کارکنان را نادیده بگیرند، این امر موجب خواهد شد که کارکنان احساس ناامنی کنند و نگرش‌ها و احساساتی منفی نسبت به سازمان را توسعه دهند [۱۳]. از طرفی به عقیده توپکا و همکاران مشکلات سازمانی و بحران‌های ناشی از پیاده‌سازی‌های نامناسب و ناکارآمد امور از سوی مدیران سازمان باعث ایجاد ادراک بی‌رحمی در سازمان نسبت به کارکنان می‌شود؛ بنابراین می‌توان اظهار نمود شناسایی هرگونه نگرش‌های بدبینانه علیه سازمان، در شناسایی وضعیت سازمان و اقدامات پیشگیرانه علیه آنها مفید خواهد بود [۱۸].

صنعت نساجی صنعتی سودآور و استراتژیک در استان اصفهان به شمار می‌رود. امروزه واردات بی‌رویه، رکود، مالیات بر ارزش افزوده، بالا بودن نرخ سود تسهیلات، جرائم بانکی تاروپود نساجی را در هم تنیده و نفس کارخانه‌های آن به شماره افتاده است. علاوه بر موارد مذکور، عدم امنیت شغلی برای سرمایه‌های انسانی در این صنعت به دلیل تعطیلی‌های موقتی یا ورشکستگی و... باعث شده است که رغبت چندانی از سوی کارکنان نسبت به این صنعت در آن دیده نشود.

در دو دهه گذشته ایجاد ارتباط سازنده کارفرما و کارکنان در راستای تقلیل بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده و ایجاد پنداره‌های روان‌شناختی مثبت، مورد توجه بسیاری در سطح کسب‌وکار و همچنین محافل آکادمیک در سایر کشورها بوده و مقالات و کتب بسیاری در این زمینه منتشر شده است. علیرغم اقبال زیاد جامعه علمی در سایر کشورها به حوزه مسائل روان‌شناختی و کشف و احصاء عوامل و

مکانیسم‌های ایجاد آن‌ها، در کشور چندان مورد توجه محققان داخلی کشور نبوده است، بنابراین ارزش نظری این پژوهش در آن است که می‌تواند ماهیت این موضوع در سازمان‌ها را بشناسد و علاوه بر تبیین تأثیر آن بر عملکرد سازمانی، راهکارهای تقلیل آن در صنعت نساجی را احصاء نماید و به این ترتیب ادبیات موضوع بی‌رحمی سازمانی ادراک شده را توسعه دهد.

این پژوهش تلاش دارد تا با کاوش و سنجش مفهوم بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده مبنایی مناسب برای تحقیقات آتی کشور در این حوزه باشد این پژوهش، هستی‌شناسی بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده در سازمان‌ها که تاکنون توجه کمتری به آن صورت گرفته است را توسعه می‌دهد. همچنین این پژوهش منجر به ارائه مدل مبتنی بر شاخص‌های بومی سازمانی در زمینه سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده در سازمان‌ها می‌شود. به این صورت که آیا زمان آن رسیده که به این مهم توجه بیشتری صورت گیرد و به تبع آن تغییرات ساختاری در آنها صورت پذیرد و ساختار روابط در میان کارکنان و کارفرمایان در سازمان‌های ایرانی تغییر یابد و یا اینکه این پژوهش بتواند مرزهای مبهم توجه به این مقوله را تا حدی شفاف نماید و به توضیح آنها بپردازد.

از طرفی در این تحقیق طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با به‌کارگیری از روش کیفی می‌تواند از اهمیت ویژه‌ای برای مدیران صنعت نساجی در راستای برنامه‌ریزی استراتژیک ایفا کند و هم به ایده‌هایی که بیان می‌کند جنبه کاربردی دهد تا بتوان از مزایای آن استفاده نمود به همین علت کار بر روی این موضوع ضروری به نظر می‌رسد. لذا تحقیق حاضر با هدف طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با رویکرد استراتژیک مواجهه در صنعت نساجی استان اصفهان انجام شده است.

۲- ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- بی‌رحمی سازمانی

به دلیل ماهیت مضر بی‌رحمی سازمانی و شیوع بالای آن در سازمان‌ها، تعداد کمی از مطالعات به دنبال شناسایی عوامل پیش‌بینی کننده بی‌رحمی سازمانی بودند که در شش دسته قرار می‌گیرند [۱۹].

اول، عوامل اجتماعی مانند ایدئولوژی‌ها به‌عنوان مثال، سرمایه‌داری و فرهنگ ملی بر بی‌رحمی سازمانی مکانیکی تأثیر می‌گذارد [۲۰]. به‌عنوان مثال، مطالعه اخیر نگوین و همکاران، نشان داد که کارگران ویتنامی نسبت به کارگران بریتانیایی بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده کمتری را تجربه کردند.

دوم، عوامل سازمانی نیز بر این ادراکات تأثیر می‌گذارند. به‌طور خاص، حمایت سازمانی درک شده [۲۱] و عدالت سازمانی رویه‌ای [۲۰] به‌طور منفی بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده را پیش‌بینی می‌کنند، درحالی‌که عوامل خط قرمزها [۲۲] آن را به‌طور مثبت پیش‌بینی می‌کند.

سوم، عوامل محیطی از جمله نوع محیط کاری [۲۳] و کیفیت محیط فیزیکی [۲۴] نیز بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده تأثیرگذار است. به‌طور دقیق‌تر، فضاهاى کاری جمعی و مشترک و کیفیت محیطی ضعیف (مانند کیفیت بد هوا یا سطح ناکافی صدا) روابط مثبت و منفی با بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده دارد.

چهارم، ویژگی‌های شغلی مانند استقلال شغلی و معنی‌دار بودن کار [۲۵] به‌طور منفی بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده را پیش‌بینی می‌کنند.

پنجم، عوامل بین فردی نقش مهمی در توسعه این ادراکات ایفا می‌کنند که نظارت سوءاستفاده کننده که مشخص شد باعث افزایش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده زبردستان می‌شود [۲۲] و درنهایت، عوامل فردی نیز مرتبط با

بی‌رحمی سازمانی ادراک شده ذکر شدند [۱۹] به‌عنوان مثال، عاطفه منفی کارکنان به‌طور مثبت با بی‌رحمی سازمانی مرتبط است [۲۲].

در کنار شناسایی پیش‌بینی‌کننده‌های بی‌رحمی سازمانی ادراک شده، توجه محققان به پیامدهای ناخواسته آن از نظر رفاه کارکنان، نگرش نسبت به سازمان و خود کارشان و همچنین رفتارها وجود داشته است. به‌عنوان مثال، بی‌رحمی سازمانی با افزایش خستگی عاطفی، کاهش رفتارهای شفاهی تشویقی [۲۴]، کاهش رضایت شغلی و کاهش تعهد عاطفی [۲۱]؛ قصد افزایش گردش مالی [۲۰] مرتبط است.

محققین پیشنهاد کردند که بی‌رحمی سازمانی ادراک شده یک تجربه مضر است که نیازهای اساسی کارکنان را تهدید می‌کند [۲۶] و آنها را تشویق می‌کند که این رفتار منفی سازمانی را با اتخاذ نگرش‌ها و رفتارهای منفی معطوف به سازمان متقابلاً انجام دهند [۲۲].

علاوه بر این، کارکنان احتمالاً خود را از سازمان جدا می‌کنند تا از این موجودیت تحقیق‌کننده فاصله بگیرند و در نتیجه نگرش‌ها و رفتارهای کاری منفی ایجاد می‌شود [۲۰]. با تأیید برخی از این ادعاها، مطالعات تجربی نشان داد که اثرات بی‌رحمی سازمانی ادراک شده با پیامدهای زیان‌بار آن ممکن است در واقع با خنثی کردن نیازهای اساسی کارکنان یعنی استقلال، ارتباطات و شایستگی و افکار انتقام‌جویانه آشکار شود [۲۴].

در مجموع تحقیقات موجود به بررسی نگرش منفی به سازمان، بی‌رحمی سازمانی ادراک شده است پرداخته‌اند. در تحقیق حاضر درصدد هستیم که تا حد امکان با در نظر گرفتن مجموعه‌ای از عوامل به ارائه الگویی برای بی‌رحمی سازمانی ادراک شده و پیش‌بینندها و پیامدهای آن پرداخته شود که از جامعیت نسبی برخوردار باشد.

۲-۲- پیشینه پژوهش

واگ استف و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی تحت عنوان غیرانسانی‌سازی سازمانی (بی‌رحمی سازمانی ادراک شده) انجام دادند. جسم جنبه منفی رابطه کارمند-سازمان، غیرانسانی‌سازی سازمانی به‌عنوان تجربه کارمندی تعریف می‌شود که از سوی سازمان خود احساس عینیت می‌کند، ذهنیت شخصی را انکار می‌کند و باعث می‌شود که احساس کند ابزار یا ابزاری برای اهداف سازمان شده است.

شواهد تجربی نشان می‌دهد که غیرانسانی‌سازی سازمانی با پیامدهای زیانباری هم برای کارگران و کارمندان و هم برای شرکت‌ها و سازمان‌ها مرتبط شده است. در نهایت، نتایج نشان می‌دهد که ادراکات غیرانسانی‌سازی سازمانی به یک اندازه در همه کارگران و کارمندان ایجاد نمی‌شود و به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های زمینه‌ای وابسته شده است.

اگرچه انسان‌زدایی سازمانی قبلاً توجه تجربی را به خود جلب کرده است، تحقیقات آینده برای غنی‌سازی شبکه نام‌شناختی آن با بررسی بیشتر سوابق و پیامدهای آن و همچنین مکانیسم‌های توضیح و تعدیل آن موردنیاز است [۲۷].

روسبات و همکاران (۲۰۲۱) مقاله تحت عنوان تأثیر بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (غیرانسانی‌سازی سازمانی) بر پنهان کردن دانش کارگران و کارمندان انجام دادند. پنهان کردن دانش به یک موضوع هشداردهنده برای شرکت‌ها و سازمان‌ها تبدیل شده است. داده‌های مطالعه حاضر از ۲۴۵ کارمند بخش مخابرات در سه زمان تأخیر جمع‌آوری شده است. نتایج از تأثیر مستقیم و غیرمستقیم غیرانسانی‌سازی سازمانی بر رفتارهای پنهان دانش کارگران و کارمندان از طریق میانجیگری پریشانی روانی حمایت می‌کند. نتایج همچنین از تعدیل FOCC بین انسان‌زدایی سازمانی و پریشانی روانی حمایت می‌کنند [۲۸].

۲۵

شماره ۳۰

تابستان ۱۴۰۴

فصلنامه علمی

و پژوهشی



کیسن و همکاران (۲۰۱۹) مقاله تحت عنوان سوء استفاده و غیرانسانی سازی سازمانی (بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده) انجام دادند. در طول سه مطالعه، بررسی کردیم که آیا و تا چه حد تجربه نظارت سوءاستفاده کننده باعث می‌شود کارگران و کارمندان از سازمانشان احساس غیرانسانی بودن کنند و پیامدهای این رابطه را بررسی کردیم. اول، یک مطالعه تجربی با دستکاری نظارت سوءاستفاده کننده نشان می‌دهد که نظارت سوءاستفاده کننده منجر به برداشتهای غیرانسانی سازمانی می‌شود که به‌نوبه خود پیامدهای منفی دارد (به‌عنوان مثال، کاهش رضایت شغلی کارگران و کارمندان، تعهد عاطفی و افزایش قصد ترک شغل).

بر اساس یک طراحی پانل متقاطع، مطالعه ۲ جهت‌گیری رابطه بین نظارت سوءاستفاده کننده و غیرانسانی سازی سازمانی را با نشان دادن پیشینه نظارت سوءاستفاده کننده بر غیرانسانی سازی سازمانی تأیید کرد. درنهایت، نتایج مطالعه ۳ نشان داد که اثرات غیرمستقیم انسان زدایی سازمانی در روابط بین نظارت سوءاستفاده کننده از یک‌سو و رضایت شغلی، تعهد عاطفی و قصد ترک شغل از سوی دیگر با حمایت درک شده همکاران تعدیل می‌شود [۲۶].

توپکا و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان روابط میان بدبینی عمومی و سازمان: مطالعه در میان متخصصین بهداشت و درمان انجام دادند. هدف: این مطالعه به منظور تعیین سطوح بدبینی سازمانی و سازمانی متخصصان بهداشتی در بیمارستان‌های وزارت بهداشت استانبول انجام شده است. این مطالعه توصیفی و مقطعی است. نمونه شامل ۱۳۷۱ متخصص بهداشت و درمان بوده است.

داده‌ها از ژانویه تا مارس ۲۰۱۲ با به‌کارگیری از مقیاس بدبینی عمومی و مقیاس بدبینی سازمانی جمع‌آوری شد است و سپس با

به‌کارگیری از آمار توصیفی، مقایسه‌ای و همبستگی تجزیه و تحلیل شدند. بر اساس یافته‌ها مشخص شده است که متخصصان مراقبت‌های بهداشتی عموماً به زندگی به‌طور کلی دیدگاه منفی داشتند. با این حال، متخصصان مراقبت‌های بهداشتی نمرات پایین‌تر از بدبینی سازمانی نسبت به بدبینی عمومی به دست آوردند. همچنین مشخص شده است که پزشکان دارای بالاترین نمره در میان متخصصان مراقبت‌های بهداشتی هستند که توسط پرستاران و ماماها دنبال می‌شوند [۱۸].

آسلام و همکاران (۲۰۱۶) تحقیقی با عنوان اثرات مخرب بی‌رحمی ادراک‌شده بر تغییرات سازمانی: یک مدل تعاملی بدبینی سازمانی (مطالعه موردی: کارگران و کارمندان شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی) انجام دادند. این تحقیق یک مطالعه همبستگی است که هدف آن آزمون روابط خطی بین متغیرهای مدل پیشنهادی با به‌کارگیری از رگرسیون چندگانه تعدیل شده است. داده‌های تحقیق از ۴۱۷ کارمند در سه سازمان بخش دولتی با به‌کارگیری از پرسشنامه‌های خودمراقبتی جمع‌آوری شده است. نتایج نشان می‌دهد که مقاومت جهت‌مند یک کارمند به رفتار خروج را افزایش می‌دهد و عوامل مرتبط با بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده است رابطه معنی‌داری با رفتار برداشت کارگران و کارمندان و رضایت شغلی آنان دارد. علاوه بر این، نتایج اثرات تعاملی تا حدی قابل توجه است [۱۵]. از آنجایی که تحقیقی مطابق با عنوان تحقیق حاضر و متغیر بی‌رحمی سازمانی تا به حال در ایران انجام نشده است، این بخش به تحقیقات مشابه و متغیرهایی مانند بدبینی سازمانی و اجحاف سازمانی و نقض قرارداد روان‌شناختی که دارای همپوشانی با متغیر بی‌رحمی است، اشاره می‌شود.

بهمیاری و حمیدیان پور (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی، انجام دادند. در این پژوهش ابتدا به بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی در بین کارگران و کارمندان یکی از سازمان و شرکت‌های پیمانکاری نفتی منطقه عسلویه و پس از آن به تأثیر سبک رهبری تبدالی در تعدیل این اثر پرداخته شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بدبینی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر گرایش به رفتارهای انحرافی کارگران و کارمندان دارد و سبک رهبری تبدالی این اثر را تعدیل می‌کند [۲۹].

مرادی و جلیلیان (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر اجحاف در محیط کار بر سایش اجتماعی کارگران و کارمندان با نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی، انجام داده‌اند. بر این اساس هدف پژوهش حاضر تحلیل تأثیر اجحاف در محیط کار بر نقض قرارداد روان‌شناختی با نقش میانجی سایش اجتماعی انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که اجحاف در کار به میزان ۰/۴۱ بر سایش اجتماعی؛ به میزان ۰/۷۱ بر نقض قرارداد روان‌شناختی و در نهایت سایش اجتماعی با ضریب مسیر ۰/۶۹ بر نقض قرارداد روان‌شناختی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر معناداری دارند [۳۰].

عامری منش و قربانی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه‌ی بین بدبینی سازمانی با عملکرد کارگران و کارمندان بیمارستان تخصصی مشهد (ع) قلب و عروق جوادالائمه انجام دادند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که رابطه‌ی منفی و معناداری بین بدبینی سازمانی (باور، احساس و رفتار) و عملکرد کارکنان وجود دارد به این معنا که با افزایش بدبینی سازمانی، عملکرد کارکنان کاهش پیدا می‌شود [۳۱].

سروی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی کارکنان شهرداری مشهد انجام دادند. نتایج تحلیل اطلاعات، معناداری اثر متغیرها بر یکدیگر را با شدت متفاوت، حکایت کرده است که برای شاخص‌های شناخت، تأثیر و رفتار، ضریب آماره T برآورد شده است به ترتیب برابر ۰/۱۲۵، ۰/۱۲۳ و ۰/۵۶۰ و برای بدبینی سازمانی برابر ۰/۸۱۹ نتیجه شده است [۳۲].

عباسی خواه و بهبودی گنجه (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان پیامدهای بدبینی سازمانی انجام دادند. این پژوهش با هدف شناسایی پیامدهای بدبینی سازمانی در ستاد بانک انصار انجام پذیرفته است. داده‌های به دست آمده از ۱۰۰ نفر نمونه که از بین کارکنان ستاد بانک انصار انتخاب شده‌اند توسط تحلیل واریانس، تحلیل واریانس چند طرفه، معادلات ساختاری، تجزیه و تحلیل عاملی تأییدی، تحلیل مسیر با به کارگیری از نرم‌افزارهای Lisrel و Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج و یافته‌های تحقیق نشان داده است که بدبینی در ستاد بانک انصار بر پیامدهای دانشی با زیر مؤلفه‌های فراموشی تصادفی و هدفمند، نگرشی با زیر مؤلفه‌های سکوت سازمانی و نا عدالتی سازمانی و رفتاری با زیر مؤلفه‌های رفتار انحرافی مخرب و تمایل به ترک خدمت تأثیری مستقیم و مثبت دارد [۳۳].

۲-۳- روش پژوهش

بررسی پدیده‌های اجتماعی در علوم اجتماعی به وسیله روش‌های مختلفی انجام می‌گیرد که کاربرد هر یک از روش‌ها بر حسب ویژگی پارادایمی است. با توجه به اینکه موضوع این پژوهش طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک شده با رویکرد استراتژیک ادراک شده با رویکرد استراتژیک است، لذا این پژوهش بر اساس نتیجه، توسعه‌ای، از نظر هدف



کاربردی و از نظر نوع داده نیز از شیوه کیفی بهره می‌برد. در این پژوهش از روش تحقیق کیفی، در راستای ساختن ابزار اندازه‌گیری استفاده شده است. از روش‌های کیفی مقتضی از جمله مصاحبه عمیق و نیمه ساختارمند و مشاهده برای استخراج مؤلفه‌ها و همچنین سنجه‌های پژوهش استفاده شده بود.

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل (مدیران ارشد، خبرگان و اساتید دانشگاهی) در صنعت نساجی است. داده‌های بخش کیفی با استفاده از مصاحبه‌های فردی آزاد و نیمه ساخت یافته جمع‌آوری شده‌اند. تعداد نمونه‌ها در بخش کیفی این تحقیق ۱۳ نفر بوده است که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله برفی^۱ است. مبنای اتمام مصاحبه‌ها، در قسمت کیفی تحقیق اشباع نظری بوده است. لازم به ذکر است در قسمت کیفی، کدگذاری به صورت خط به خط انجام شده است.

پس از انجام پژوهش، لازم است که مشخص شود آیا تبیین نظری پژوهش از نظر شرکت‌کنندگان معنی‌دار است و نیز باید از صحت وقایع و توالی آنها در فرایند نظریه اطمینان حاصل شود [۳۴]. به منظور رسیدن به این هدف، نتایج تحلیل به ۳ نفر از مدیران صنعت نشان داده شده است و فرآیند رسیدن به مدل برای آنها تشریح شده است. یافته‌های حاصل از این کار، باید یافته‌های کلی پژوهش را تأیید نماید.

همچنین از تکنیک «زاویه‌بندی» هم برای ارزیابی اعتبار و کیفیت یافته‌ها استفاده شده است. بر این مبنای سعی شده است با درگیری مداوم و مستمر ذهنی با داده‌ها، وسعت اطلاعات و عمق اطلاعات امکان‌پذیر شود. برای نیل به این هدف، پس از کدگذاری داده‌ها توسط پژوهشگران، از ۲ نفر دیگر خواسته شد که برخی از مصاحبه‌ها را کدگذاری کنند تا صحت و اعتبار کدگذاری

به دست آمده ارزیابی شود. در نهایت روایی و پایایی مورد تأیید قرار گرفت. استراتژی حاکم این تحقیق، نظریه زمینه‌ای است. هدف از این روش، کشف نظریه یا مقولات و مفاهیم نظری است. در واقع، با استفاده از این روش، چارچوب مفهومی و نظری قابل آزمونی به دست می‌آید که با استفاده از آن می‌توان پرسشنامه‌ای را طراحی نموده و صحت یافته‌ها را به آزمون گذاشت.

بر همین اساس، در این بخش، مدل پارادایمی و نظریه‌ای ظهور یافته از داده‌های کیفی برای مدل بی‌رحمی سازمانی شده است. برای نیل به این هدف، ابتدا داده‌های جمع‌آوری شده از مصاحبه‌ها، کدگذاری شده است. این مرحله شامل کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری بوده است.

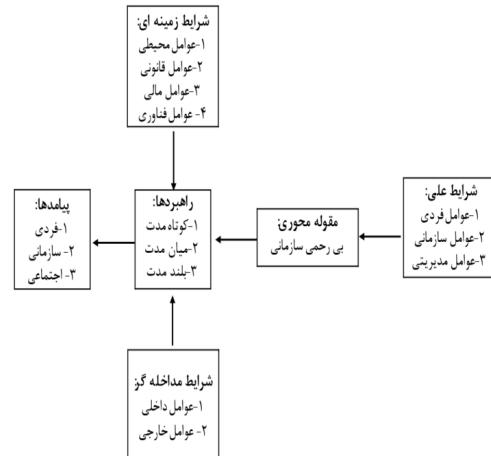
هدف از کدگذاری باز، ظهور مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، شاخصه‌ها است که در نهایت بدنه اصلی نظریه شکل گرفته و مدل بی‌رحمی سازمانی را شکل داده است. با بهره‌گیری از این مقوله‌ها و مؤلفه‌های به دست آمده، شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، بسترها، پیامدها و راهبردها و ارتباط آنها با مقوله مرکزی مشخص شده است.

۳- یافته‌های تحقیق

بر مبنای تحلیل داده‌های پژوهش و روش داده بنیاد مفاهیم شناسایی شده در شش مقوله اصلی شامل عوامل مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط علی)، ساختار بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (پدیده مرکزی)، زمینه‌های تأثیرگذار بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط زمینه‌ای)، عوامل مداخله‌گر مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (شرایط مداخله‌گر)، راهبردهای بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (راهبردها و استراتژی‌ها) و پیامدهای بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده (پیامدها) دسته‌بندی شدند. این مقولات در ارتباط با یکدیگر، مدل مفهومی

¹ Snowball sampling

پژوهش را ایجاد کرده است که در نمودار شماره ۱ قابل مشاهده است. همچنین پس بررسی داده‌ها و استفاده از شاخص CVI و CVR روایی محتوایی مدل تحقیق مورد تأیید قرار گرفت.



نمودار ۱- مدل پارادایمی بی‌رحمی سازمانی

در ادامه هر یک از این مقولات به تفکیک تفسیر می‌شوند:

۳-۱- شرایط علی

بر مبنای نتایج بخش کیفی پژوهش، شرایط علی شکل‌گیری بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده شامل عوامل فردی (سن کارکنان، ویژگی‌های شخصیتی، تحصیلات کارکنان، سابقه خدمتی، مسائل عاطفی، تخصص، توان یادگیری، خلاقیت، میل به پیشرفت، مهارت‌های ارتباطی، ارتباطات غیررسمی، روحیه کار تیمی، باورهای مذهبی، سبک زندگی، تعهد کاری، داشتن وجدان)؛ عوامل سازمانی (مأموریت و چشم‌انداز، برنامه‌ریزی، شفافیت، شیوه‌های آموزش، شیوه‌های ارزیابی، پاسخگویی به نیازهای فردی، توجه به ارزش‌ها، عوامل ساختاری، اهداف سازمان)؛ عوامل مدیریتی (سبک مدیران، نهادینه کردن فرهنگ کار تیمی، ایجاد تعهد سازمانی، حفظ مالکیت فکری، شفاف‌سازی و ایجاد اعتماد، شایسته‌سالاری، انتقادپذیر بودن، گردش مشاغل، عدالت سازمانی،

فرهنگ‌سازمانی، مدیریت دانش، سازوکارهای جلب مشارکت، متقاعدسازی) تأثیرگذار هستند.

۳-۲- مقوله مرکزی

بر مبنای نتایج بخش کیفی پژوهش، بی‌رحمی سازمانی از مقوله‌های گسترش بی‌اخلاق بین کارکنان، عدم احترام متقابل و ایجاد نارضایتی؛ به‌عنوان مقوله‌های محوری شکل‌گیری بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده می‌باشند.

۳-۳- شرایط زمینی‌ای

می‌توان بیان داشت این زمینه‌ها و عوامل محیطی (اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی)؛ عوامل قانونی (نبود قانون مناسب، قوانین فی‌البداهه‌ی دولتی، بخشنامه‌های غیر مؤثر، نبود سازوکار تغییر قوانین، ضعف در بازنگری قوانین، تغییرات آیین‌نامه‌ها، قوانین ناکارآمد)؛ عوامل مالی (هزینه‌های مالی، حقوق کافی و به‌موقع، انضباط مالی، نوسازی تجهیزات فرسوده، تخصیص ارز، نبود نقدینگی، گشایش مالی)؛ عوامل فناوری (فناوری‌های سازمان، تحقیق و توسعه، رصد فناوری‌های نوین، سرعت انتقال اطلاعات) به‌عنوان شرایط زمینی‌ای بر راهبردهای کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت مؤثر خواهد بود.

۳-۴- شرایط مداخله‌گر

عوامل داخلی شامل وجود فساد در سازمان‌ها، کیفیت و کارایی پایین محصولات، نبود سیستم مالیاتی، وجود رانت، وجود انحصار، تبعیض، بروکراسی اداری، نابسامانی بازار، تعادل نداشتن قیمت برای تولیدکننده، نداشتن موقعیت‌های شغلی متناسب با تخصص؛ و عوامل خارجی شامل ارتباطات برون‌سازمانی، رسانه‌ها، رقابت بین سازمان‌ها است که برای دستیابی به بازار بیشتر، جغرافیای محیط سازمان، حوادث و پیشران‌های محیطی، اقدامات بین‌المللی و تحریم به‌عنوان

شرایط مداخله‌گر بر راهبردهای کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت مؤثر خواهد بود.

۳-۵- راهبردها

می‌توان بیان داشت که کاهش بی‌رحمی سازمانی پیامد و نتیجه راهبردهای کوتاه‌مدت (شامل اقدامات ادراکی، اقدامات انگیزشی، اقدامات رفتاری، مشارکت، توجه به آموزش)؛ و میان‌مدت (شامل ارتباطات سازنده، با صنعت سازمان‌های پیشرو، امنیت اقتصادی برای سرمایه‌گذاری، برند سازی، گسترش عدالت، چابک سازی سازمان، تقویت نقدینگی)؛ و همچنین بلندمدت (شامل اقدامات فرهنگی، اقدامات قانونی) است.

۳-۶- پیامدها

می‌توان بیان داشت که پیامدها بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده شامل: فردی (کاهش رضایت‌مندی کارکنان، بیکاری کارکنان، عدم چابکی فکری، شنیده نشدن مسائل و مشکلات کارکنان، تضعیف شأن و جایگاه کارکنان، عدم عدالت در بین کارکنان، تمایل به ترک خدمت، ایجاد روزمرگی، احساس نداشتن آینده خوب، عدم امنیت شغلی، کاهش انگیزه کارکنان، عدم احترام متقابل بین کارفرما و کارگر)؛ سازمانی (عدم توجه به تولید، عدم شایسته‌سالاری، سودآوری بیشتر کارهای کاذب، عدم وجود ارتباط مناسب با کارگران، عدم وجود صادرات، عدم کیفیت خدمات ارائه‌شده، عدم بهره‌وری و راندمان کاری سازمان، عدم توجه به مبانی و ارزش‌های سیاسی حاکم بر سازمان، ایجاد رانت، عدم ورود مواد اولیه باکیفیت، عدم تولید محصولات داخلی مرغوب، افزایش هزینه تولید، ورشکستگی صنایع، کاهش راندمان، افزایش تصمیمات فردی و جناحی، عدم پاسخگویی مسئولان، کاهش قدرت تصمیم‌گیری، گسترش بیماری‌های سازمانی)؛ اجتماعی (ورود کلای قاجاق، کاهش آرامش جامعه، افزایش

آسیب‌های اجتماعی، افزایش تحریم‌های فرا منطقه‌ای، کاهش علاقه‌مندی به کار در سازمان‌های اجتماعی، افزایش فشارهای دیپلماسی و سیاسی، کاهش تمایل بخش خصوصی به همکاری با دولت، کاهش نقش کارگران در فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی، افزایش وابستگی به محصولات فرهنگی و اجتماعی، کاهش منزلت و جایگاه اجتماعی کارفرما و کارگر، کاهش سطح کیفیت و کارآمدی فعالیت‌های اجتماعی) است.

۴- بحث و نتیجه‌گیری

زمانی که سازمان‌ها با بحران مواجه می‌شوند، چند موضوع برجسته و غالب خودشان را نمایان می‌کنند. اول اینکه، مدیریت بحران یک زمینه نسبتاً جدید است که صرفاً در پژوهش‌هایی که در سال‌های اخیر صورت گرفته است، مورد توجه واقع شده است؛ بنابراین موارد زیادی برای یادگیری پیرامون آن وجود دارد. علیرغم افزایش آگاهی از تأثیر یک رویداد بحران، اکثر سازمان‌ها آمادگی خوبی برای وقوع آن ندارند [۳۵].

این مسئله زمانی مهم می‌شود که امروزه ما نمی‌توانیم نسبت به وقوع تغییرات، عکس‌العمل مناسب نشان دهیم. در وضعیتی که با مجموعه‌ای از فشارهای جدید و پیچیده‌ای مواجه هستیم که مدام در حال تغییر هستند، سازگاری با تفکرات راهبردی، نه تنها ضروری است؛ بلکه فرصت به حساب می‌آید [۳۶].

این پژوهش با هدف طراحی مدل سنجش بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده با رویکرد استراتژیک مواجهه در صنعت نساجی استان اصفهان انجام گرفته است. روش تحقیق به صورت کیفی بوده است. به همین منظور داده‌ها مبتنی بر مصاحبه با ۱۳ نفر از اساتید، مدیران متخصصان به‌دست آمده است. تعداد نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله

برفی و مبنای اتمام مصاحبه‌ها، قاعده اشباع نظری بوده است.

داده‌ها با روش نظریه زمینه‌ای، بررسی شده است. براین اساس مفاهیم در شش بخش شامل: عوامل مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (شرایط علی)، ساختار بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (پدیده‌ی مرکزی)، زمینه‌های تأثیرگذار بر بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (شرایط زمینه‌ای)، عوامل مداخله‌گر مؤثر بر بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (شرایط مداخله‌گر)، راهبردهای تقلیل دهنده بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (راهبردها و استراتژی‌ها) و پیامدهای تقلیل بی‌رحمی سازمانی ادراک شده (پیامدها) شناسایی شده‌اند که این مفاهیم مدل پژوهش را ایجاد نموده است.

پژوهش حاضر درصدد بود که با بهره‌گیری از روش کیفی به مطالعه طراحی الگوی بی‌رحمی سازمانی در صنعت نساجی بپردازد که بر اساس آن منجر به کاهش بی‌رحمی سازمانی در صنعت نساجی می‌شود. به طوری که برای بعد «شرایط علی» ۳ مؤلفه شامل: ۱-عوامل فردی؛ ۲-عوامل سازمانی؛ ۳-عوامل مدیریتی انتخاب شد. برای بعد «پدیده محوری» ۱ مؤلفه شامل: بی‌رحمی سازمانی انتخاب شد. برای بعد «عوامل مداخله‌ای» ۲ مؤلفه شامل ۱-عوامل داخلی؛ ۲-عوامل خارجی، انتخاب شد. برای بعد «عوامل زمینه‌ای» ۴ مؤلفه شامل: ۱-عوامل محیطی؛ ۲-عوامل قانونی؛ ۳-عوامل مالی؛ ۴-عوامل فناوری؛ انتخاب شد. برای بعد «راهبردها» ۳ مؤلفه شامل ۱-کوتاه‌مدت؛ ۲-میان‌مدت؛ ۳-بلندمدت؛ انتخاب شد. برای بعد «پیامدها» ۳ مؤلفه شامل: ۱-فردی؛ ۲-سازمانی؛ ۳-اجتماعی، انتخاب شد. همان‌گونه که گفته شد، هدف از کاربست روش داده بنیاد، تولید نظریه است نه توصیف صرف پدیده.

برای تبدیل تحلیل‌ها به نظریه، طبقه‌ها باید

به‌طور منظم به یکدیگر مربوط شوند. کدگذاری انتخابی (بر اساس نتایج دو مرحله پیشین کدگذاری)، مرحله اصلی نظریه‌پردازی است. به این ترتیب که طبقه محوری را به شکل سامانمند به دیگر طبقه‌ها ربط داده و آن روابط را در الگوی یک روایت ارائه می‌کند و طبقه‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌نماید.

در این مرحله، پژوهشگر برحسب فهم خود از متن پدیده مورد مطالعه، به صورت ترسیمی، نظریه نهایی را متجلی می‌سازد. با توجه به اینکه هدف از مطالعه حاضر، ارائه الگوی مناسب برای بی‌رحمی سازمانی در صنعت نساجی است. این پژوهش، ضمن بررسی دیدگاه‌ها و تجارب خبرگان مدیریت منابع انسانی، به ارائه الگوی موصوف همت گماشته است.

نتایج پژوهش به منظور پاسخ به سؤالات، منجر به شکل‌گیری مدلی شد که شامل شش بعد اصلی شامل بستر، شرایط علی، مقوله محوری، راهبردها، شرایط مداخله‌گر و پیامدها مدنظر قرار می‌داد. همچنین بین شرایط علی، زمینه حاکم و شرایط مداخله‌گر ارتباطی نهفته است؛ این ارتباط بر این نکته دلالت دارد که شاید بتوان چنین تحلیل کرد که شرایط علی بر زمینه حاکم و شرایط مداخله‌گر اثرگذار است هرچند این تحلیل قابل تأمل است ولی پذیرش آن نیازمند انجام پژوهشی جداگانه است.

به‌طور خلاصه می‌توان بیان داشت که بی‌رحمی سازمانی ادراک شده به برداشت کارکنان اشاره دارد که سازمانشان با آنها به شیوه‌ای تحقیرآمیز، بی‌احترامی و غیرانسانی رفتار می‌کند. این سازه دامنه رابطه منفی کارمند-سازمان را فراتر از مفاهیمی که قبلاً مطالعه شده بود مانند حمایت سازمانی درک شده و نقض قرارداد روانی گسترش می‌دهد. تحقیقات نشان داده است که بی‌رحمی سازمانی ادراک شده می‌تواند منجر به

پیامدهای منفی هم برای کارکنان و هم برای سازمان شود.

هنگامی که کارکنان سازمان خود را ظالمانه و بی‌رحم تصور می‌کنند، بیشتر درگیر رفتارهای انحرافی سازمانی و بین فردی مانند دزدی، خرابکاری و بدرفتاری با همکاران می‌شوند. این به این دلیل است که بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده، ادراک کارکنان را از عدالت توزیعی و روبه‌ای کاهش می‌دهد که به نوبه خود باعث این رفتارهای انحرافی می‌شود. علاوه بر این، حساسیت به عدالت کارکنان می‌تواند تأثیر مضر بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده را تقویت کند. کسانی که احساس عدالت قوی‌تری دارند، به احتمال زیاد به برداشت‌های سازمانی استثمار، ظلم و بی‌رحمی پاسخ منفی می‌دهند.

برای کاهش اثرات منفی بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده، محققان توصیه می‌کنند که سازمان‌ها اقداماتی را برای کاهش وقوع بی‌رحمی نسبت به کارکنان انجام دهند. به‌طور کلی شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی که بر ایجاد و تحکیم انسجام بین سازمانی بر اجرای موفقیت‌آمیز خط‌مشی‌ها اثرگذارند، به مدیران در بهبود عملکرد و مواجهه با تغییرات سریع کمک خواهد کرد [۳۷]. پرورش ادراکات عدالت در کارکنان و توجه به افرادی که دارای حساسیت عدالت بالا هستند نیز می‌تواند به مهار رفتارهای مخرب ناشی از بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده کمک کند. به‌طور کلی می‌توان بیان داشت بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده یک موضوع جدی است که می‌تواند اثرات مخربی بر کارکنان و سازمان به‌عنوان یک کل داشته باشد. پرداختن به علل زمینه‌ای و ایجاد محیط کاری انسانی‌تر و اخلاقی‌تر بسیار مهم است.

بر اساس نتایج تحقیق، راهبردهای تقلیل دهنده بی‌رحمی سازمانی ادراک‌شده در صنعت نساجی پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- ایجاد فرهنگ سازمانی مشترک بین کارکنان و تغییرات ادراک آنها در راستای کاهش بی‌رحمی سازمانی
- ایجاد درگیری ذهنی کارکنان با ایجاد نظر سنجی برای فعالیت‌های جدید
- برقراری نشست‌ها و دوره‌های آموزشی برای سرپرستان در راستای رفتار مناسب آنها با زیردستان
- مدیران، بسترهای لازم برای ارتباطات سازنده با سازمان‌های پیشرو را برنامه‌ریزی کنند
- سرمایه‌گذاری و تخصیص بودجه مناسب برای امنیت اقتصادی کارکنان در راستای کاهش بی‌رحمی سازمانی
- ایجاد عدالت بین کارکنان و چابک سازی سازمان برای تقلیل بی‌رحمی سازمانی
- وضع سازوکارهای قانونی مناسبی برای روابط میان مدیران، سرپرستان و کارکنان
- گسترش برنامه‌های مبتنی بر ترجیحات و سلیق مشترک بین کارکنان و سرپرستان با در نظر گرفتن نرم‌های سازمانی

۵- قدردانی

نویسندگان از همه افراد حقیقی و حقوقی که در تدوین این مقاله یاریگر نویسندگان بوده‌اند؛ قدردانی می‌نمایند. همچنین تشکر ویژه‌ای از داوران محترم و مسئولین نشریه که با دقت و ظرافت، موجبات غنای مقاله را فراهم فرمودند، دارند.

۶- منابع

1. Midhat, L., Ouazzani, N., Hejjaj, A., Ouhammou, A., & Mandi, L. (2019). Accumulation of heavy metals in metallophytes from three mining sites (Southern Centre Morocco) and evaluation of their

13. Brown M, Cregan C. (2010). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *Hum Resource Management*, 47(4):667-86.

14. O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225-253.

15. Aslam, U., Ilyas, M., Imran, M. K., & Rahman, U. U. (2016). Detrimental effects of cynicism on organizational change: an interactive model of organizational cynicism (a study of employees in public sector organizations). *Journal of Organizational Change Management*, 29(4), 580-598.

16. Yasin, T., & Khalid, S. (2015). Organizational Cynicism, Work Related Quality of Life and Organizational Commitment in Employees. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 9(2), 14-29.

17. Nishii, L. H., Langevin, A. N. G. E. L. A., & Bruyere, S. U. S. A. N. N. E. (2010). Ageism and the retention of high performers: The positive impact of three forms of inclusion. *Conflict Resolution & Negotiation Journal*, 2010 Sep 1(3).

18. Topcu, I., Karadal, A., & Yildirim, A. (2017). The Relationships between General and Organizational Cynicism: A Study among Healthcare Professionals. *International Journal of Caring Sciences*, 10(1), 216.

19. Bergstrom, O., Styhre, A., & Thilander, P. (2014). Paradoxifying organizational change: cynicism and resistance in the Swedish armed forces. *Journal of Change Management*, 14 (3), 384-404.

20. Eisenberger, R., Lynch, P. D., Aselage, J., & Rohdieck, S. (2004). Who takes the most revenge? Individual differences in negative reciprocity norm endorsement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 787-799.

21. Ciarrochi, J. W. & Deneke, E. (2006). Hope, optimism, pessimism and spirituality as predictors of well-being controlling for personality. *Research in the Social Scientific Study of Religion*, 16, 161-183.

22. Nguyen, Finance Asian of Journal The. Results work and ability compat the on activities management resource human of Business and Economics, 9(7). 629-621.

23. Roshia, A., & Lace, N. (2018), Relevance analysis of factors enhancing coaching interactions in organizations. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 5(3), 480-492.

24. Shore, L. M., & Coyle-Shapiro, J. A-M. (2012). Perceived organizational cruelty: An expansion of the negative employee-organization relationship domain. In L. M. Shore, J. A-M. Coyle-Shapiro, & L. E. Tetrick (Eds.), *The employee-organization*

phytoremediation potential. Ecotoxicology and Environmental Safety, 169, 150-160.

۲- بابانژاد برسمانی، فرهاد، طبری، مجتبی و واردی، سیده شایسته. (۱۴۰۲). طراحی مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی در سازمان‌های اثرگذار دولتی با تأکید بر دوران کرونا (نمونه پژوهی: سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران). مدیریت بحران، ۱۱، ویژه‌نامه کرونا، ۱۴۰-۱۵۳.

3. Gusenbauer M and Haddaway NR (2020) Which academic search systems are suitable for systematic reviews or meta-analyses? Evaluating retrieval qualities of Google Scholar, PubMed and 26 other Resources. *Research Synthesis Methods* 11: 181-217.

4. Raver, J. L., & Nishii, L. H. (2010). Once, twice, or three times as harmful? Ethnic harassment, research agenda. *Journal of Management*, 33, 261-289.

5. Starratt, A. and Grandy, G. (2010), "Young workers' experiences of abusive leadership", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 31 No. 2, pp. 136-158.

6. Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741.

7. Griffin, R. W., & O'Leary-Kelly, A. (2004). *The dark side of organizational behavior*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

8. Baloochi, Hosein, Rastgar, Abbas Ali (2015). Interpretive Structural Modeling of Effective Factors on Business Cynicism, *Quarterly Journal of Public Administration*, 3(11), 65-82.

9. Smith, H. A. (2019). Manager as coach characteristics for dealing with team challenge. *Journal of Work-Applied Management. Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

10. Andrighetto, L., Baldissarri, C., & Volpato, C. (2017). (Still) modern times: Evidence of objectification within working domain. *European Journal of Social Psychology*, 47, 25-35.

11. Lin, T. Wub, S. & Ch, T. L. (2012). Exploring the affect factors of knowledge sharing behavior: The relations model theory perspective. *Expert Systems with Applications*, 39, 751-764.

Mamula, T. & Nećak, M. Ana BOVAN (2019) The Role of Feedback as a Management Tool in Performance Management Program, IF4TM Conference on the third mission of the universities, pp. 87-95.

12. Pejičić, M., Ristić, M., & Anđelković, V. (2018). The mediating effect of cognitive emotion regulation strategies in the relationship between perceived social support and resilience in postwar youth. *Journal of Community Psychology*, 46(4), 457-472.

34. Creswell, J. W. (2011). Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research. New Jersey: Pearson Education International.

۳۵- عبدالمجید، محمد، علامه، سید محسن و سیادت، سید علی. (۱۴۰۳). طراحی الگویی جهت مدیریت اثربخش بحران در سازمان از طریق یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: سازمان‌های منتخب در اتاق مدیریت بحران اصفهان). مدیریت بحران، ۱۳(۱)، ۷۰-۸۹.

۳۶- دارابی، مسعود، حیدرآبادی، ابوالقاسم و اله‌پور، هادی. (۱۴۰۱). بررسی و تبیین مؤلفه‌های شناختی و تأثیر آن بر تاب‌آوری اجتماعی شهروندان در شرایط بحران (مورد مطالعه: شهر بیرجند)، مدیریت بحران، ۱۱(۲)، ۱-۲۰.

۳۷- ترکیان، مهدی، دانش‌فرد، کرم الله، ولیخانی، ماشاءالله و پیله‌وری، نازنین. (۱۴۰۱). طراحی مدل انسجام بین سازمانی در اجرای خط‌مشی‌های مدیریت بحران با رویکرد ساختاری تفسیری، مدیریت بحران ۱۱(۲)، ۱-۱۶.

relationship: Applications for the 21st century (pp. 139-168). Routledge/Taylor & Francis Group.

25. Tambunan, H. (2019). The Effectiveness of the Problem Solving Strategy and the Scientific Approach to Students' Mathematical Capabilities in High Order Thinking Skills. International Electronic Journal of Mathematics Education, 14(2), 293-302.

26. Caesens, G., Nguyen, N. & Stinglhamber, F. Abusive Supervision and Organizational Dehumanization. J Bus Psychol 34, 709-728 (2019).

27. Wagstaff, C. R., Arthur, C. A., & Hardy, L. (2018). The development and initial validation of a measure of coaching behaviors in a army recruits. Journal of Applied Sport Psychology, 30(3), 341-357.

28. Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. Academy of Management Journal, 31, 599-627.

۲۹- بهمیاری، الهه و فخریه حمیدیان‌پور، (۱۳۹۷)، ارائه مدلی جهت معرفی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی، نخستین همایش ملی الکترونیکی رویکردهای کاربردی و پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت، به صورت الکترونیکی، موسسه آموزشی پژوهشی هزاره سوم.

۳۰- مرادی، مرتضی و حمیدرضا جلیلیان، (۱۳۹۵)، عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۵(۸۱)، صص ۱۲۳-۱۴۹.

۳۱- عامری منش، زهرا و محمود قربانی، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه‌ی بین بدبینی سازمانی با عملکرد کارکنان بیمارستان تخصصی مشهد (ع) قلب و عروق جوادالائمه، سومین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی ایران، قم، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی.

۳۲- سروی، مرضیه؛ علی حسین زاده و کاظم پردل راد، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی کارکنان شهرداری مشهد، اولین کنفرانس بین‌المللی و هشتمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد، شورای اسلامی شهر مشهد- دانشگاه فردوسی مشهد- شهرداری و مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر مشهد، شماره ۶(۴)، ۲۱-۴۰.

۳۳- عباسی خواه، حرمت سادات؛ بهبودی گنجی، مجتبی؛ (۱۳۹۵). «پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد کاوی: کارکنان بانک انصار)». پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، شماره ۲، صفحه ۱-۱۴.